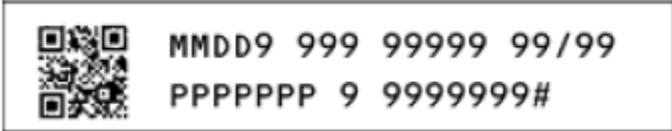


令和6年度小山市定額減税補足給付金(調整給付)給付事業業務委託に係る公募型プロポーザルへの質問及び回答

No.	実施要領等 (頁、項目、該当文書等)	質問事項	回答
1	実施要領3頁 (1)提出書類	企画提案書のページ数に制限はございますか。	制限はございません。なお、可能な限り簡潔にお願いいたします。
2	実施要領6頁 第10契約方法	今回案件で使用する契約書案もしくは、標準契約書約款を公開いただくことは可能でしょうか。また、約款内容に関して落札後に協議いただくことは可能でしょうか。	優先交渉権者との協議の際にお示しいたします。
3	仕様書4頁 7業務詳細 (1)コールセンター業務	電話問い合わせ1件当たりにかかる時間の目安があればご教示いただけますでしょうか。	お示しできる数値はございません。
4	仕様書2頁 7 業務詳細①電話対応 ウ 開設場所	小山市役所本庁舎 3 階会議室を予定とありますが、部屋の広さはどれくらいでしょうか。また、何席程度の配席が可能でしょうか。	広さは42㎡(6m×7m)で、24席程度可能です。
5	仕様書2頁 7 業務詳細 (1)コールセンター業務 ①電話対応 ウ 開設場所	スタッフ用席数は何席まで設置できますか。P4 (3)事務センター業務スタッフと同会場で構わないですか。	24席まで設置可能です。コールセンター業務と事務センター業務は同会場を想定しています。
6	仕様書3頁 7 業務詳細 (2)窓口対応	コールセンターに通訳対応を備え、窓口からコールセンターと接続することにより外国語の対応とでも問題ないでしょうか。	問題ございません。接続に関しては、受託者が用意することを想定しております。
7	仕様書2頁 7 業務詳細①電話対応 エ 対応言語	コールセンター、窓口対応、申請者において英語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ウルドゥー語による日本語以外の対応は全体の何割程度を想定しておりますでしょうか。	お示しできる数値はございません。
8	仕様書2頁 7 業務詳細 (1)コールセンター業務 ① 電話対応 エ 対応言語	外国語対応について、コールセンター開設場所の現地に、外国語話者を配置せず、法人向け 3 者電話通訳サービスを利用しての対応は可能でしょうか。	可能です。サービスに関しては受託者が用意することとなります。

9	仕様書2頁 7 業務詳細 ①コールセンター業務 エ 対応言語	各言語毎の対象人数をおしえてください。	お示しできる数値はございません。
10	仕様書3頁 7業務詳細 (1)コールセンター業務	回線の種類に指定はございますか。(ナビダイヤル、フリーダイヤルなど。)	電話番号は発注者が準備いたします。ナビダイヤル・フリーダイヤルは想定しておりません。
11	仕様書2頁 7 業務詳細①電話対応 カ その他	電話回線、電話機や電話料金等はすべて発注者にて準備・負担する。とありますが、電話機の型番と転送可否をご教示ください。	型番は「富士通 ISS Phone 20B2」です。市役所庁舎内での転送は可能です。
12	仕様書3頁 ②チャットボット対応	チャットボットの設置ページはどちらに設置予定でしょうか。	基本的に受託者が作成するページを想定していますが、優先交渉権者と提案内容を踏まえ協議いたします。
13	仕様書3頁 7業務詳細 (1)コールセンター業務 ②チャットボット対応 エ 対応内容	事業内容の説明、給付金確認書・申請書等提出書類の記入方法、意見・苦情対応、申請期限後の問い合わせ対応等とありますが、これらの元原稿は小山市様からご提供いただけるものでしょうか。	基本的には受託者が作成し、発注者に提出し承諾を得ることを想定しています。
14	仕様書3頁 (1)コールセンター業務 ②チャットボット対応 カ その他	チャットボットについては、AI 機能等を用いて回答の精度をあげ、利用状況の分析、改善提案を行うこととありますが、この AI 機能等について、チャットボットに組み込み自動で精度を上げていく必要があるという意図でしょうか。	お見込みの通りです。
15	仕様書3頁 7 業務詳細 (2)窓口対応	訪問1件当たりにかかる時間の目安があればご教示いただけますでしょうか。	お示しできる数値はございません。
16	仕様書3頁 7 業務詳細 (2)窓口対応 ④ 対応言語	外国語対応について、窓口開設場所の現地に、外国語話者を配置せず、タブレットからテレビ電話形式で通訳が可能なサービスを利用したの対応は可能でしょうか。	可能です。サービスに関しては受託者が用意することとなります。

17	仕様書4頁 (2)窓口対応 ⑥ その他 ウ 窓口設置は2箇所とする	1 箇所の席数及び 2 箇所の具体的な設置場所をおしえてください。平面図をいただくとありがたいです。	市役所2階市民税課窓口を想定していますが、詳細については優先交渉権者と提案内容を踏まえ協議いたします。			
18	仕様書5頁 (3)事務センター業務 ①各種印刷～発送	確認書の同封物(制度案内チラシ、確認書記入例、返信用封筒)に、品質管理用に識別用 QR コード(5～6 mm角程度)を印刷させていただくことは可能でしょうか。 印刷する位置は以下の想定です。(追って決定させていただきます) ・A4 ペラの同封物は、表面の右上か左上に一つ ・返信用封筒はフラップの内側の端もしくは、封筒裏側の右下か左下に一つ	優先交渉権者と提案内容を踏まえ協議いたします。			
19	仕様書5頁 (3)事務センター業務 ①各種印刷～発送	作成する通知物の帳票(可変印字が必要なもの)には、宛名下に下図のような品質管理用の QR コードと管理項目を印字させていただきたく、ご了承いただけますでしょうか。 	優先交渉権者と提案内容を踏まえ、協議いたします。			
20	仕様書5頁 (3)事務センター業務 ①各種印刷～発送	「後納郵便」の想定で宜しいでしょうか。もしくは「料金受取人払」の想定でしょうか。	「料金後納郵便」を想定しています。			
21	仕様書5頁 (3)事務センター業務 ①各種印刷～発送	<table border="1" data-bbox="600 1050 1346 1082"> <tr> <td data-bbox="600 1050 674 1082">6</td> <td data-bbox="674 1050 1205 1082">給付金返還セット(返還用チラシ、返還用振込用紙)</td> <td data-bbox="1205 1050 1346 1082">1,000 枚</td> </tr> </table> 印刷物一覧の No6「給付金返還セット(返還用チラシ、返還用振込用紙)」について ・印字帳票ではなく、固定内容の印刷物でしょうか。 ・”セット”と記載がございましたが、「返還用チラシ」と「返還振込用紙」の 2 種を、各種 1000 部ずつ作成(印刷)・梱包してご納品する想定で宜しいでしょうか。 ・”振込用紙”とありますが、いわゆる払込票のようなものではなく、こちらも A4 両面フルカラー(ミシン加工等なし)の想定で宜しいでしょうか。	6	給付金返還セット(返還用チラシ、返還用振込用紙)	1,000 枚	優先交渉権者と提案内容を踏まえ協議いたします。
6	給付金返還セット(返還用チラシ、返還用振込用紙)	1,000 枚				

22	仕様書5頁 (3)事務センター業務 ① 各種印刷～発送 11 点字シール	点字シールで想定している文字数をおしえてください。	優先交渉権者と提案内容を踏まえ協議いたします。
23	仕様書5頁 事務センター業務 ①各種印刷～発送 留意事項 コ QRコード	多言語案内ページへのQRコードのリンク先は、小山市様のご用意となりますか。	お見込みの通りです。
24	仕様書5頁 事務センター業務 ①各種印刷～発送 ※給付対象者データ等の提供	受領データのデータ仕様について以下ご教示ください。 ・データ形式 例)csv、tsv ・文字コード 例)Shift-JIS、utf-8 ・改行コード 例)CRLF、LF ・ダブルクォーテーション有無	以下のとおりとなります ・データ形式 csv ・文字コード utf-8 ・改行コード CRLF ・ダブルクォーテーション有無 なし
25	仕様書5頁 事務センター業務 ①各種印刷～発送 ※給付対象者データ等の提供	ご連携いただく個人情報データは暗号化されていることが必須となります。暗号化方式をご教示いただけますでしょうか。また、固定パスワードでの運用が可能かご教示いただけますでしょうか。	データそのものは暗号化しません。 暗号化 USB にて提供します。 固定パスワードでの運用も可能です。
26	仕様書4～8頁 (3)事務センター業務	外字ファイルと実際のデータを別々でいただく想定かと思いますが、実際処理するデータの中に外字を入れ込んだデータをいただけますでしょうか。	優先交渉権者と提案内容を踏まえ協議いたします。
27	仕様書5頁 事務センター業務 ①各種印刷～発送 ※給付対象者データ等の提供 C 特殊フォントについて	FUJ 明朝体における外字印刷の対応可否について検証したいので、外字ファイルおよびサンプル印字データを応札前にいただくことはできますか。	優先交渉権者との協議の際にお示しいたします。
28	仕様書5頁 事務センター業務 ①各種印刷～発送 ※給付対象者データ等の提供 c	提供いただく外字ファイル「d4xxxxxx.tcf」は、Charset Manager の TCF でしょうか。	お見込みの通りです。

29	仕様書6～7頁 7 業務詳細 (3)事務センター業務 ②申請から給付までの事務作業	この項目に記載の業務のうち、一部を市役所庁舎外で行う事は可能でしょうか。	基本的には個人情報の取扱いがあるため、市役所庁舎内での業務を想定していますが、優先交渉権者と提案内容を踏まえ協議いたします。
30	仕様書6頁 ②申請から給付までの事務作業 ウ 開設場所	小山市役所本庁舎 3 階会議室を予定とありますが、コールセンターと同一の場所でしょうか。別場所の場合部屋の広さと配席可能数をご教示ください。	コールセンターと同一の場所を想定しています。
31	仕様書7頁 (3)事務センター業務 ②申請から給付までの事務作業 キ データの登録	給付金システムはどの会社のものをご提供頂けますでしょうか。	優先交渉権者との協議の際にお示しいたします。
32	仕様書7頁 (3)事務センター業務 ②申請から給付までの事務作業 キ データの登録	精査が完了したものを発注者の用意する給付金システムに登録することとありますが、「精査」するためのシステム(仕組み)については、受託者側で準備するという認識で宜しいでしょうか。	お見込みの通りです。
33	仕様書7頁 (3)事務センター業務 ②申請から給付までの事務作業 キ データの登録	オンライン申請で登録されたデータへのアクセス、ダウンロードなどインターネットへの接続が必要となりますが、 ① 受託者にて準備したパソコンを小山市役所様内に持ち込んでも宜しいのでしょうか。 ② また、インターネット接続する際、SIM カード搭載のPC、Wi-Fi ルータ等の使用は問題ありませんでしょうか。	セキュリティ対策を行ったパソコンの持ち込みを可とします。また、受信した申請書データの持ち込みについては優先交渉権者と提案内容を踏まえ協議させていただきます。
34	仕様書7頁 (3)事務センター業務 ②申請から給付までの事務作業 キ データの登録	どちらの給付金システムになりますでしょうか。	優先交渉権者との協議の際にお示しいたします。

35	仕様書8頁 (4)オンライン申請システム導入～稼働 ③	外部からの不正なアクセスやウィルス感染等に対して、使用するオンライン申請システムに応じてセキュリティ対策を行うこと。また、受託者で用意するデータセンター内にオンライン申請システムを設置、運用する場合は、日本データセンター協会の規定する「データセンターファシリティスタンダードティア3」相当以上を満たすこと。 とありますがクラウドサーバを利用する場合は、そのサービス提供元のデータセンターがティアレベル3に相当すればよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。
36	仕様書9頁 8 実施体制 ④ 業務完了報告書 イ 発注書、納品書及び領収書の写し	発注書、納品書及び領収書の写しについて、具体的にはどのような場合に発生した書類を想定されていますか。	基本的には全ての写しを想定していますが、詳細については優先交渉権者と提案内容を踏まえ協議いたします。
37	仕様書9頁 9再委託について	「発注者が仕様書等において指定した主たる部分」とは何を指しますか。	「全ての業務委託及びこの契約の履行管理業務」を指します。
38	仕様書10頁 10受託事業者の責務	業務従事者の車もしくは自転車での通勤の場合、市役所内の駐車場、駐輪場の利用は可能でしょうか。	業務従事者の駐車場は受託者が用意することとなります。市役所内の駐輪場は利用可能です。